

## Политика пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“

Назив шеме електронске идентификације	„Мој еИД“
Врста шеме	Корисничко име и лозинка
Ниво поузданости	Основни ниво
Назив пружаоца услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије
Интернет адреса на којој се обавља идентификација и аутентикација средством еИД	<a href="https://eid.gov.rs/">https://eid.gov.rs/</a>
Верзија документа	1.0
Датум последње измене (ДД/ММ/ГГГГ)	27/05/2020

## Садржај

1. Увод и преглед основних претпоставки .....	3
1.1 Увод .....	3
1.2 Основне претпоставке .....	4
2. Појмови који се користе у документу .....	4
3. Назив документа и идентификација .....	6
3.1 Администрација Политике пружања услуге .....	6
3.1.1 Контакт особа .....	6
4. Правни основ .....	6
5. Учесници .....	7
5.1 Пружалац услуге .....	7
5.2 Регистрациона тела .....	7
5.3 Корисник .....	8
5.4 Поуздајуће стране .....	8
6. Обавезе и одговорности .....	8
6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге .....	8
6.1.1 Администрирање Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности .....	8
6.1.2 Провера идентитета .....	9
6.1.3 Аутентикација корисника .....	10
6.1.4 Вођење евиденције и чување записа .....	10
6.1.5 Организациони услови .....	11
6.1.6 План завршетка рада .....	11
6.1.7 Управљање ризицима и техничке и безбедносне контроле .....	11
6.1.8 Интероперабилност .....	12
6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела .....	12
6.3 Обавезе и одговорности корисника .....	12
6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна .....	13
7. Дозвољена употреба .....	14
8. Поступак издавања средства „Мој еИД“ .....	14
8.1 Електронска процедура .....	14
8.1.1 Регистрација корисничким именом и лозинком .....	15
8.1.2 Регистрација квалификованим електронским сертификатом .....	15
8.2 Шалтерска процедура .....	16
8.3 Суспензија, опозив и поновна активација .....	16
8.3.1 Суспензија .....	17
8.3.2 Опозив .....	17

8.3.3 Поновна активација .....	17
9. Заштита података о личности.....	18

На основу члана 13. став 2. Уредбе о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости („Службени гласник РС“, број 60/18), директор Канцеларије за информационе технологије и електронску управу доноси

## **ПОЛИТИКУ ПРУЖАЊА УСЛУГЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ИДЕНТИФИКАЦИЈЕ И ШЕМЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ИДЕНТИФИКАЦИЈЕ „МОЈ еИД“**

### **1. Увод и преглед основних претпоставки**

#### **1.1 Увод**

Овим документом се дефинише политика пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације под називом „Мој еИД“.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије<sup>1</sup> као служба Владе у чијој је надлежности обављање стручних послова који се односе на пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе, у складу са Законом о електронској управи<sup>2</sup>, надлежна је за електронску идентификацију и аутентикацију корисника услуга еУправе, и дужна да омогући федерацију идентитета.

У оквиру пројекта „Софтверско решење за усклађивање система електронске управе са Законом о електронској управи и Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању“, развијен је Национални портал за електронску идентификацију (у даљем тексту: Портал еИД), доступан на интернет адреси <https://eid.gov.rs/>, као софтверско решење за електронску идентификацију и аутентикацију у циљу коришћења услуга електронске управе.

Успостављање Портала еИД предуслов је за постизање оптималне мере интегрисаности и интероперабилности електронске управе, већу доступност услуга, поузданију идентификацију и аутентикацију и заштиту корисника електронске управе. Његовим успостављањем омогућава се функционалност федерације идентитета односно налога корисника електронске управе, јединствена пријава за коришћење услуга и јединствено одјављивање са свих софтверских решења и услуга доступних на основу аутентикације на Порталу еИД.

Идентификација и аутентикација корисника електронске управе путем Портала еИД обавља се коришћењем средстава електронске идентификације издатих у оквиру регистрованих шема електронске идентификације основног, средњег (значајног) и високог нивоа поузданости.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије управља Порталом еИД и пружалац је услуге електронске идентификације и аутентикације путем Портала еИД и издавалац средстава електронске идентификације у оквиру регистрованих шема:

- (1) „Мој еИД“, врсте корисничко име и лозинка, основног нивоа поузданости, и

<sup>1</sup> Уредба о Канцеларији за информационе технологије и електронску управу, „Службени гласник РС“ бр. 73/17, 8/19)

<sup>2</sup> Закон о електронској управи, „Службени гласник РС“, број 27/2018

- (2) „Мој двофакторски еИД“ („Мој 2ФА еИД“), врсте софтверски сертификат на мобилном уређају, средњег, односно значајног, нивоа поузданости.

Шеме „Мој еИД“ и „Мој 2ФА еИД“ су уписане у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације које води надлежни орган, дана **ДД/ММ/ГГГГ** године.

## 1.2 Основне претпоставке

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ се издаје на захтев физичким лицима са навршених 16 година, држављанима Републике Србије и страним држављанима са дозволом за стално настањење, у складу са поступком издавања који је описан у овом документу.

Средство „Мој еИД“ садржи један елемент (фактор) аутентикације - лозинку, која је позната искључиво кориснику. „Мој еИД“ је основног нивоа поузданости, што значи да обезбеђује ограничено поверење у идентитет којим се лице представља и да користи средства и процедуре чија је сврха да смање ризик злоупотребе односно неистинитог представљања.

Поступак издавања средства „Мој еИД“ састоји се од процедуре подношења захтева (регистрација и потврда адресе електронске поште), процедуре провере идентитета подносиоца захтева, и одобрења односно активације.

Имаоцима квалификованих сертификата за електронски потпис (КЕС) издавалаца уписаних у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, као имаоцима средстава електронске идентификације високог нивоа поузданости, омогућено да на Порталу еИД обаве регистрацију КЕС-ом, и да уз на тај начин регистровано корисничко име („ИД корисника“), у било ком тренутку путем свог корисничког налога на Порталу еИД креирају лозинку, и на тај начин себи обезбеде средство „Мој еИД“.

У поступку издавања средства „Мој еИД“, корисничко име („ИД корисника“) везује се за јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број страног држављанина (ЕБС), тако да једно лице може бити корисник само једног средства „Мој еИД“.

Пружање услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ је бесплатно, односно обавља се без накнаде.

Поступак електронске идентификације и аутентикације средством „Мој еИД“ може бити покренут искључиво на захтев корисника.

На основу аутентикације средством „Мој еИД“ корисник може приступати софтверским решењима и услугама пружалаца услуга електронске управе (у даљем тексту: поуздајуће стране), и користити услуге електронске управе у Републици Србији које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости путем [Портала еИД](#).

## 2. Појмови који се користе у документу

Поједини појмови који се користе у овом документу имају следеће значење:

- **Електронска идентификација је поступак коришћења личних идентификационих података** у електронском облику који једнозначно одређују физичко лице.
- **Шема електронске идентификације „Мој еИД“** је систем издавања средства електронске идентификације врсте корисничко име и лозинка.
- **Услуга електронске идентификације** је услуга која омогућава коришћење шеме „Мој еИД“ у циљу приступа услугама и функционалностима електронске управе при чему се у оквиру те услуге пружају гаранције да идентификациони подаци из средства електронске идентификације „Мој еИД“ одговарају лицу коме је средство издато.
- **Национални портал за електронску идентификацију** (Портал еИД) је софтверско решење за централну електронску идентификацију и аутентикацију корисника у циљу коришћења услуга и функционалности електронске управе доступних на софтверским решењима поуздајућих страна. Портал еИД је доступан на интернет адреси [www.eid.gov.rs](http://www.eid.gov.rs).
- **Аутентикација** је процес провере идентитета лица који се обавља путем Портала еИД.
- **Средство електронске идентификације** је материјално или нематеријално средство које садржи идентификационе податке и којим се доказује идентитет приликом аутентикације.
- **Средство електронске идентификације „Мој еИД“** је нематеријално средство електронске идентификације основног нивоа поузданости, врсте корисничко име и лозинка, чији је издавалац Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.
- **Средство електронске идентификације „Мој двофакторски еИД“ („Мој 2ФА еИД“)** је средство електронске идентификације средњег (значајног) нивоа поузданости, врсте софтверски сертификат на мобилном уређају, чији је издавалац Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.
- **Квалификовани сертификат за електронски потпис (квалификовани електронски сертификат, КЕС)** чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења Републике Србије за услугу издавања квалификованих сертификата за електронски потпис, и који садржи јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС), сматра се средством електронске идентификације високог нивоа поузданости.
- **Јединствена пријава** (енг. *Single Sign-On*) подразумева да је на основу пријаве (аутентикације) извршене путем Портала еИД, аутентикованом кориснику омогућен приступ и коришћење услуга и функционалности електронске управе које су доступне на основу аутентикације средством истог нивоа поузданости на свим софтверским решењима поуздајућих страна.
- **Јединствена одјава** (енг. *Single Sign-Off*) подразумева да се корисник одјавом која је обављена на Порталу еИД или на софтверском решењу ма које поуздајуће стране, уједно одјављује са Портала еИД и софтверских решења свих поуздајућих страна.

### 3. Назив документа и идентификација

Овим документом се дефинише Политика пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ („Политика пружања услуге“).

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је уписана у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације, и одговорна је за публикацију политике пружања услуге и свих практичних правила у циљу подршке пружању услуге електронске идентификације и издавању средства „Мој еИД“. Политика пружања услуге (овај документ), и Практична правила представљају одговарајућу политику и практична правила која се примењују при пружању услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“.

Пружалац услуге утврђује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ (у даљем тексту: Општи услови). Општи услови се уграђују у документа:

1. Политика пружања услуге;
2. Практична правила, овај документ.

Општи услови, Политика пружања услуге и Практична правила су јавно доступни документи.

Овим документом дефинише се предмет рада пружаоца услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“, обавезе и одговорности учесника, процедурални, технички, организациони и безбедносни захтеви, а Практична правила дефинишу оперативне процедуре при издавању и управљању средствима електронске идентификације у оквиру шеме „Мој еИД“.

#### 3.1 Администрација Политике пружања услуге

Пружалац услуге одговоран је за периодичан преглед и ажурирање Политике пружања услуге, као и ванредне промене одговарајућих одредби које проистичу из евентуалних промена у законској регулативи или техничким карактеристикама средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Документ Политика пружања услуге се редовно периодично прегледа и по потреби ажурира. Интерном процедуром се дефинише период прегледа, а који не може бити ређи од једном у току календарске године.

Према датој интерној процедури, документ Политика пружања услуге се може ажурирати и чешће него једном годишње уколико се за то стекну услови. Такви услови се односе, између осталог, и на ванредне промене у законској регулативи.

##### 3.1.1 Контакт особа

Контакт подаци особе пружаоца услуге за документ Политика пружања услуге: tamara.korsic@ite.gov.rs

### 4. Правни основ

Пружање услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ усклађено је са:

- *Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању,*
- *Уредбом о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости<sup>3</sup>,*
- *Правилником о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације<sup>4</sup>*
- *Законом о електронској управи, и*
- *Законом о заштити података о личности<sup>5</sup>.*

## 5. Учесници

### 5.1 Пружалац услуге

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, као тело уписано у Регистар пружалаца услуге електронске идентификације и шема електронске идентификације у Републици Србији, регистровани је пружалац услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“.

Пружалац услуге обезбеђује техничке и безбедносне услове и успоставља хијерархијску и организациону структуру за безбедно и континуирано пружање услуге.

Пружалац услуге пружа комплетну услугу електронске идентификације шеме „Мој еИД“, која укључује следеће сервисе:

**(1) Регистрација и провера идентитета**

**(2) Управљање средством електронске идентификације**

- Издавање, дистрибуција и активација
- Суспензија, опозив и поновна активација

**(3) Аутентикација**

**(4) Прослеђивање података о аутентикованом кориснику поуздајућој страни.**

### 5.2 Регистрациона тела

Пружалац услуге омогућава да се услуга издавања средства „Мој еИД“ реализује електронским путем, без физичког доласка подносиоца захтева (електронска процедура), као и неелектронским путем (шалтерска процедура).

Шалтерска процедура подразумева физичку идентификацију, регистрацију и одобравање захтева од стране овлашћеног службеног лица на шалтерима пошта и локалних пореских администрација (у даљем тексту: регистрациона тела).

Списак локација регистрационих тела на којима је могуће поднети захтев за издавање средства „Мој еИД“ у шалтерској процедури, доступан је на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

Регистрациона тела могу обављати следеће послове у поступку издавања средства „Мој еИД“:

<sup>3</sup> Уредба о ближем уређењу услова које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости, „Службени гласник РС“, број 60/2018

<sup>4</sup> Правилник о регистру пружалаца услуга електронске идентификације и шема електронске идентификације "Службени гласник РС", број 67/2018

<sup>5</sup> Закон о заштити података о личности, „Службени гласник РС“, број 87/2018



- Упознавање са Општим условима и Политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности,
- Провера идентитета подносилаца захтева у складу са процедуром дефинисаном овим документом,
- Регистрација корисника коришћењем наменске апликације,
- Одобравање захтева, којим се иницира процес верификације адресе електронске поште (корисничко име односно „ИД корисника“) и генерисање привремене лозинке.

Регистрациона тела поступају у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге. Не постоји ограничење броја регистрационих тела која могу бити укључена у пружање услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“.

### 5.3 Корисник

Корисник средства електронске идентификације „Мој еИД“ (у даљем тексту: корисник), је физичко лице са навршених 16 година, држављанин Републике Србије или странац коме је одобрено стално настањење у Републици Србији, коме је по успешној реализацији поступка за издавање средства „Мој еИД“ који је описан у овом документу омогућено да користи „Мој еИД“ у виду корисничког имена и лозинке за приступ системима, услугама и функционалностима електронске управе које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости.

### 5.4 Поуздајуће стране

Поуздајуће стране су пружаоци услуга електронске управе који на основу скупа података о идентитету и нивоу поузданости аутентикације лица који добијају од Портала еИД пружају услугу електронске управе кориснику.

Портал еИД прослеђује софтверским решењима поуздајућих страна скуп података о аутентикованом кориснику, и то: име, презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странца (ЕБС), адресу електронске поште, као и информацију о нивоу поузданости средства којим је извршена аутентикација.

Поуздајуће стране саме утврђују захтевани ниво поузданости средства електронске идентификације којим је потребно извршити аутентикацију за сваку од услуга које пружају, односно саме одређују које од услуга из њихове надлежности ће корисницима бити доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости.

## 6. Обавезе и одговорности

### 6.1 Обавезе и одговорности пружаоца услуге

#### 6.1.1 Администрирање Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности

Пружалац услуге усваја и примењује Опште услове пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ (Општи услови), Политику пружања услуге и Практична правила, у складу са прописима и домаћим и

међународним стандардима у области електронске идентификације, као и Политику приватности у складу са прописима Републике Србије.

Опште услове, Политику пружања услуге, Практична правила и Политику приватности, пружалац услуге објављује на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs/>), Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>) и веб презентацији пружаоца услуге (<https://ite.gov.rs/>).

Пружалац услуге у поступку издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“, осигурава да подносилац захтева буде упознат и потврди сагласност са Општим условима, у којима су дефинисани услови коришћења услуге, начин употребе средства, прописи и правила која се односе на коришћење услуге, сва ограничења, информације о нивоу поузданости шеме „Мој еИД“, информације о ризицима од евентуалне злоупотребе односно неистинитог представљања и мерама које корисник треба да предузме ради безбедног коришћења средства „Мој еИД“, као и информације о евентуалним накнадама за коришћење услуге.

Пружалац услуге упознаје подносиоца захтева са Политиком приватности и прибавља сагласност корисника за обраду података о личности, и у свему поступа сагласно закону којим се уређује заштита података о личности.

Пружалац услуге има право једностране измене Општих услова, Политике пружања услуге, Практичних правила и Политике приватности, али успоставља политике и поступке како би осигурао да корисник буде правовремено и поуздано информисан о променама Општих услова и Политике заштите приватности. Обавештење о измени се објављује на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs/>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

Пружалац услуге одговоран је за периодичан преглед и ажурирање, као и ванредне промене одговарајућих одредби које проистичу из евентуалних промена у законској регулативи или техничким карактеристикама средства електронске идентификације „Мој еИД“.

### 6.1.2 Провера идентитета

У поступку издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“ пружалац услуге установљава тачност и целовитост података лица коме се средство „Мој еИД“ издаје на један од следећих начина:

- (1) Електронским путем, на основу увида у електронски достављену очитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе, поређењем података корисничког налога уписаних у процедури регистрације са подацима из приложене копије документа, и додатну проверу валидности документа увидом у базу биометријских докумената односно провером документа странца код његовог издаваоца службеним путем (**електронска процедура - регистрација корисничким именом и лозинком**). Пружалац услуге је дужан да проверу идентитета на основу достављене очитане, фотографисане или скениране личне карте, личне карте странца или путне исправе изврши у року од једног радног дана од дана прилагања документа. Лична карта, лична карта странца и путна исправа на основу које се обавља провера идентитета морају бити издати од стране надлежног тела Републике Србије;
- (2) На шалтеру регистрационог тела, на основу физичке идентификације подносиоца захтева и увида у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, уз додатну проверу валидности документа увидом у базу биометријских докумената односно провером документа странца код његовог издаваоца службеним путем (**шалтерска процедура**). Лична карта, лична карта странца и путна исправа на

основу које се обавља провера идентитета морају бити издати од стране надлежног тела Републике Србије;

- (3) Електронским путем, на Порталу еИД, на основу аутентикације средством електронске идентификације високог нивоа поузданости односно квалификованог електронског сертификата чији је издавалац уписан у Регистар пружалаца квалификованих услуга од поверења за услугу издавања квалификованог сертификата за електронски потпис (КЕС) под условом да сертификат садржи ЈМБГ или ЕБС лица. Имаоцима КЕС-а се омогућава да на Порталу еИД самостално изврше креирање фактора аутентикације (лозинка) и активацију средства „Мој еИД“, без додатног доказивања идентитета (**електронска процедура - регистрација квалификованим електронским сертификатом**).

### 6.1.3 Аутентикација корисника

Средство „Мој еИД“ се састоји од корисничког имена (адреса електронске поште, „ИД корисника“) и лозинке (фактор аутентикације, позната искључиво кориснику).

У сврху аутентикације, корисник употребљава корисничко име и лозинку на Порталу еИД.

Корисник приступа Порталу еИД директно, на интернет адреси <https://eid.gov.rs/>, или се преузме на Портал еИД са софтверског решења поуздајуће стране, како би извршио пријаву.

Аутентикација средством „Мој еИД“ се обавља тако што у секцији „Пријава“ на Порталу еИД одабира начин пријаве „Пријава корисничким именом и лозинком“ и уписује корисничко име и лозинка.

Портал еИД користи безбедне механизме аутентикације, и повезаним софтверским решењима прослеђује скуп података о аутентикованом кориснику који обухвата име и презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ) односно евиденцијски број странца (ЕБС), адресу електронске поште, и ниво поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге обезбеђује поуздану проверу средства „Мој еИД“ и његове ваљаности приликом откривања личних идентификационих података корисника и обезбеђује заштитне контроле за проверу средства „Мој еИД“ приликом процеса аутентикације како би онемогућио угрожавање механизма аутентикације, као што је откривање фактора аутентикације, неовлашћени приступ, неовлашћено пресретање, и други видови угрожавања.

### 6.1.4 Вођење евиденције и чување записа

Записи о издатим средствима „Мој еИД“, и подаци везани за проверу идентитета, чувају се на безбедан начин, најмање 10 година по издавању, за потребу ревизије, истраге у случају кршења безбедности информација и за потребе задржавања података.

Пружалац услуге води евиденцију о коришћењу средства електронске идентификације и чува податке из евиденције за потребе ревизије, истраге у случају кршења безбедности информација и за потребе задржавања података, у складу са законом. Скуп података који се прикупљају може обухватити:

- име,
- презиме,
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,

- место пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни),
- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, укључујући податаке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

Пружалац услуге евидентира и чува информације о значајним догађајима везаним за свој оперативни рад и безбедносне претпоставке регистроване шеме „Мој еИД“.

У евиденције које се односе на пружање услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ се уграђује поуздана информација о тачном времену из извора референтног времена које је одредило министарство надлежно за послове информационог друштва.

Сви записи се архивирају и чувају на безбедан начин, што подразумева да се обезбеђује заштита од неовлашћеног увида, заштита од модификације и заштита од кварења карактеристика медијума протеклом времена.

### **6.1.5 Организациони услови**

Пружалац услуге обезбеђује адекватан број овлашћених службених лица, ангажованих лица и извођача за примерено обављање услуге, што подразумева послове као што су успостављање, развој и функционисање Портала еИД и подржавајуће инфраструктуре, увид у поднете захтеве за издавање средства, провера идентитета и регистрација корисника, опозив, суспензија и поновна активација средства, корисничка подршка, израда упутстава, обуке, вођење евиденције, администрирање Општих услова, Политике пружања услуге и Практичних правила, и др.

Пружалац услуге обезбеђује да су овлашћена лица и извођачи технолошки и професионално компетентни, обучени и квалификовани за послове који се односе на услугу електронске идентификације и шему електронске идентификације „Мој еИД“.

### **6.1.6 План завршетка рада**

Пружалац услуге има план завршетка рада у случају престанка пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације, којим се обезбеђује обавештавање корисника о престанку пружања услуга и адекватно чување података.

### **6.1.7 Управљање ризицима и техничке и безбедносне контроле**

Пружалац услуге успоставља техничке и безбедносне контроле за управљање ризицима за безбедност услуга електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“ којима се штити поверљивост, целовитост и доступност информација које се обрађују. Пружалац услуге:

- обезбеђује заштиту електронских комуникационих канала који се употребљавају за размену личних или поверљивих информација од неовлашћеног приступа, неовлашћеног пресретања, неовлашћеног коришћења и других начина угрожавања.
- ограничава приступ криптографском материјалу на овлашћена лица и апликације за које се тај приступ изричито захтева, и обезбеђује да се такав материјал никад континуирано не чува у формату обичног некриптованог текста.
- осигурава континуирану безбедност информација и отпорност система на промене нивоа ризика, инциденте и кршење безбедности.
- обезбеђује да се медији који садрже личне криптографске или друге поверљиве информације складиште, преносе и уништавају на сигуран начин.

- обезбеђује непосредан надзор и заштиту објеката који се употребљавају за пружање услуга, од штете узроковане временским условима, неовлашћеним приступом и другим узроцима који могу утицати на безбедност услуге.
- обезбеђује да у објектима који се користе за пружање услуге приступ подручјима у којима се налазе или се обрађују лични, криптографски или други поверљиви подаци могу имати само овлашћена запослена лица или подизвођачи.

У циљу усклађености услуге са релевантном политиком, пружалац услуге врши периодичне интерне ревизије којима су обухваћени сви аспекти и процедуре пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“.

### **6.1.8 Интероперабилност**

Пружалац услуге електронске идентификације поуздајућим странама омогућава проверу идентитета путем „OAuth“ протокола у складу са стандардом RFC 6749 „The OAuth 2.0 Authorisation Framework“.

## **6.2 Обавезе и одговорности регистрационих тела**

Регистрациона тела се обавезују на:

- (1) упознавање подносилаца захтева са Општим условима и Политиком приватности и прибављање сагласности за обраду података о личности;
- (2) обављање провере идентитета подносилаца захтева у складу са процедуром провере идентитета која је описана у Практичним правилима и Политици пружања услуге;
- (3) пријем захтева за издавање средства „Мој еИД“ у складу са Политиком пружања услуге и Практичним правилима;
- (4) Обављање свих процедура у складу са праксом, процедурама и основним документима рада пружаоца услуге.

## **6.3 Обавезе и одговорности корисника**

Корисници су у обавези да:

- (1) упознају, разумеју и поштују Опште услове пружања услуге са којима су се сагласили у поступку издавања средства „Мој еИД“, као и Политику пружања услуге и Практична правила која су публикована од стране пружаоца услуге;
- (2) омогуће пружаоцу услуге, односно у шалтерској процедури регистрационом телу, да изврши проверу њиховог идентитета;
- (3) обезбеде тачне и прецизне информације у својој комуникацији са пружаоцем услуге и регистрационим телом;
- (4) одаберу лозинку коју је тешко погодити. Лозинка мора испуњавати следеће услове:
  - да садржи бар једно велико слово енглеског алфабета
  - да садржи бар једно мало слово енглеског алфабета
  - да садржи бар један знак или број
  - да садржи најмање осам карактера

- не може садржати слова ћириличног писма, као ни латинична слова која садрже дијакритичке знакове ć, č, đ, ž, š, Č, Ć, Đ, Ž.

Саветује се:

- коришћење комбинације великих и малих слова (нпр. G,g, бројева (нпр. 5, 2), и специјалних знакова (нпр. &, !);
  - избегавање понављајућих или на тастатури узастопних карактера.
- (5) се уздрже од нарушавања интегритета средства „Мој еИД“, нарушавања тајности фактора аутентикације, и произвођења неисправних средстава „Мој еИД“; Корисник мора чувати тајност фактора аутентикације (лозинка), осигурати контролу над својом лозинком, и не сме је делити са другим лицима или субјектима. У случају подношења захтева за издавање средства „Мој еИД“ на шалтеру и додељивања аутоматски генерисане лозинке, корисник је дужан да промени лозинку приликом прве пријаве на Портал еИД;
  - (6) издато средство електронске идентификације „Мој еИД“ користе само за легалне и ауторизоване сврхе, у складу са Општим условима, Политиком пружања услуге и Практичним правилима;
  - (7) обавесте пружаоца услуге о промени раније достављене информације која се односи на име, презиме, и ЈМБГ или ЕБС;
  - (8) прекину коришћење средства „Мој еИД“ уколико је било која раније достављена информација о имену, презимену, ЈМБГ-у или ЕБС-у, постала невалидна;
  - (9) користе само једно средство „Мој еИД“;
  - (10) користе безбедне уређаје и интернет претраживаче за аутентикацију средством;
  - (11) на сваки начин спрече компромитацију, објављивање, и неауторизовано коришћење своје лозинке;
  - (12) у најкраћем року обавесте пружаоца услуге и затраже суспензију односно опозив средства „Мој еИД“ у случају догађаја који утиче на интегритет средства, или сумње на могућу злоупотребу или неовлашћену употребу средства „Мој еИД“
  - (13) обавесте пружаоца услуге уколико коришћењем своје лозинке нису у могућности да се аутентикую, односно пријаве на Порталу еИД.

За сваку штету насталу услед губитка, неовлашћене или неправилне употребе средства електронске идентификације „Мој еИД“, или непоштовања Општих услова од стране корисника, одговорност сноси корисник.

## 6.4 Обавезе и одговорности поуздајућих страна

Поуздајуће стране дужне су да кориснику аутентикованом путем Портала еИД средством електронске идентификације „Мој еИД“ омогуће приступ и коришћење електронских услуга из њихове надлежности које су доступне на основу идентификације и аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости.

Поуздајуће стране су дужне да се упознају са Политиком пружања услуге и Практичним правилима.



## 7. Дозвољена употреба

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ основног нивоа поузданости у виду корисничког имена и лозинке се може користити за:

- приступ и уређивање корисничког профила;
- приступ и коришћење електронских услуга поуздајућих страна које су доступне на основу аутентикације средством електронске идентификације основног нивоа поузданости;
- коришћење Јединственог електронског сандучића;
- учествовање у јавним расправама и другим дискусијама на Порталу еУправа и других доступних функционалности на софтверским решењима поуздајућих страна.

## 8. Поступак издавања средства „Мој еИД“

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ се издаје на захтев физичким лицима са навршених 16 година, држављанима Републике Србије и страним држављанима са дозволом за стално настањење.

Поступак се може реализовати електронским путем, путем Портала еИД, који је доступан на адреси <https://eid.gov.rs/>, или на шалтерима регистрационих тела уз обавезно физичко присуство подносиоца захтева. Списак локација регистрационих тела на којима је могуће поднети захтев за издавање средства „Мој еИД“ у шалтерској процедури, доступан је на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

Поступак издавања средства „Мој еИД“ састоји се од процедуре подношења захтева (регистрација и потврда адресе електронске поште), процедуре провере идентитета подносиоца захтева, и одобрења (активације).

Да би „Мој еИД“ био издат, неопходно је да буду испуњени следећи услови:

- Лице је позитивно идентификовано и његов идентитет је потврђен.
- Лице има навршених 16 година и држављанин је Републике Србије или страни држављанин коме је одобрено стално настањење.
- Лице поседује важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу издату од стране надлежног тела Републике Србије, и доставило ју је електронским путем (у електронској процедури), односно поднело на увид (у шалтерској процедури); Алтернативно, лице је извршило регистрацију квалификованим електронским сертификатом (КЕС) и аутентиковано КЕС-ом креира фактор аутентикације средства „Мој еИД“ (лозинку) путем свог корисничког налога.
- Подаци које је лице навело приликом регистрације су истинити.
- Лице не поседује претходно издато, активно или суспендовано средство „Мој еИД“.
- Лице је потврдило сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности.

### 8.1 Електронска процедура

Електронска процедура подразумева да лице поступак спроводи путем Портала еИД. Лице приступа Порталу еИД на адреси <https://eid.gov.rs/>, и у секцији „Регистрација“,

у зависности од тога да ли поседује квалификовани електронски сертификат или не, одабира начин регистрације.

### **8.1.1 Регистрација корисничким именом и лозинком**

Подносилац захтева на Порталу еИД попуњава регистрациону форму уношењем неопходних података - име, презиме, јединствени матични број грађана (ЈМБГ) односно евиденцијски број странца (ЕБС), адресе електронске поште („ИД корисника“), прилаже прочитану, фотографисану или скенирану копију важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе и потврђује сагласност са Општим условима, Политиком приватности и за обраду података о личности.

Документа која се дају на увид или електронски достављају у циљу верификације идентитета морају бити издата од стране надлежног тела Републике Србије. Могуће је додавање до две датотеке (енгл. file). Максимална величина појединачне датотеке је до три мегабајта (3 MB).

Након клика на дугме „Региструј се“ и прихватања унетих података од стране Портала еИД, подносиоцу захтева се на адресу електронске поште коју је навео приликом регистрације шаље порука са верификационим линком у виду дугмета „Потврди“. Кликом на верификациони линк, подносилац захтева потврђује своју адресу електронске поште. Верификациони линк је активан четири (4) дана. Момент потврде адресе електронске поште сматра се моментом подношења захтева за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Овлашћена лица пружаоца услуге приступају електронски поднетом захтеву путем наменске апликације и врше проверу идентитета подносиоца захтева увидом у податке достављене приликом регистрације, увидом у достављену прочитану, фотографисану или скенирану копију личне карте, личне карте странца или путне исправе, поређењем података, и провером валидности документа чија је копија достављена увидом у базу биометријских документа односно провером валидности документа код издаваоца службеним путем.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди да захтев за издавање средства „Мој еИД“ буде обрађен у року од једног радног дана од дана подношења. Изузетно, пружалац услуге задржава право да одложи издавање средства „Мој еИД“ или одбијање захтева у случају да му је из оправданих разлога потребно више времена да изврши проверу идентитета подносиоца захтева.

Након обраде захтева, овлашћена лица пружаоца услуге потврђују или одбијају захтев, чиме се иницира слање аутоматске поруке на адресу електронске поште коју је подносилац захтева доставио приликом регистрације. Порука садржи обавештење активацији средства „Мој еИД“, а у случају са је захтев одбијен, обавештење о одбијању и разлог одбијања захтева.

### **8.1.2 Регистрација квалификованим електронским сертификатом**

Кориснику који се региструје квалификованим електронским сертификатом, се у процедури регистрације, име, презиме и ЈМБГ односно ЕБС, аутоматски читавају са КЕС-а и ималац КЕС-а не може мењати прочитане податке. Адреса електронске поште, уколико је сертификат садржи, се такође читава са КЕС-а и аутоматски исписује, али ималац КЕС-а може изабрати да користи другу адресу електронске поште и може је променити у току регистрације.

Корисник који се региструје КЕС-ом потврђује сагласност са Општим условима пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој



еИД“ и Политиком приватности, а у случају да је ручно уписивао адресу електронске поште, потребно је и да потврди адресу електронске поште кликом на верификациони линк „Потврди“ који се налази у поруци коју добија са Портала еИД. Верификациони линк је активан четири (4) дана

Корисник након регистрације обављене КЕС-ом не располаже фактором аутентикације средства „Мој еИД“ али може у сваком моменту, путем свог корисничког налога на Порталу еИД, самостално креирати лозинку коју ће користити уз регистровано корисничко име („ИД корисника“), потврдити избор лозинке узастопним уносом, и на тај начин себи обезбедити средство „Мој еИД“.

Уколико је корисник регистрован коришћењем КЕС-а, уз регистровано корисничко име путем свог корисничког налога самостално креирао фактор аутентикације (лозинку) и на тај начин обезбедио себи коришћење средства „Мој еИД“, сматра се да му је у моменту успешног креирања лозинке издато средство „Мој еИД“.

## 8.2 Шалтерска процедура

Поступак издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“ се може у реализовати на шалтерима регистрационих тела уз лично присуство. Списак локација регистрационих тела на којима је могуће поднети захтев за издавање средства „Мој еИД“ у шалтерској процедури, доступан је на Порталу еИД (<https://eid.gov.rs>) и на Порталу еУправа (<https://euprava.gov.rs/>).

У шалтерској процедури за издавање средства „Мој еИД“ овлашћено лице физички идентификује подносиоца захтева, врши увид у важећу личну карту, личну карту странца или путну исправу, и уноси у наменску апликацију адресу електронске поште коју ће подносилац захтева користити као корисничко име („ИД корисника“), као и ЈМБГ односно ЕБС лица. На основу ЈМБГ-а односно ЕБС-а се обавља додатна провера података из документа подносиоца захтева у бази биометријских докумената и аутоматски исписују име и презиме и опционо, податак о пребивалишту. Провера документа странца у случају да се не ради о биометријском документу се врши провером код његовог издаваоца службеним путем.

У моменту одобрења захтева, лицу се додељује аутоматски генерисана привремена лозинка коју ће самостално променити приликом прве пријаве и на адресу електронске поште шаље порука обавештења. Моменат одобрења сматра се моментом издавања средства електронске идентификације „Мој еИД“.

Процедура издавања средства „Мој еИД“ на шалтеру регистрационог тела подразумева физичко присуство подносиоца захтева и омогућава већи степен поверења у идентитет подносиоца захтева, и стога се у шалтерској процедури подносиоцу захтева уз „Мој еИД“ као средство електронске идентификације основног нивоа поузданости, може одобрити и издавање средства електронске идентификације средњег (значајног) нивоа поузданости „Мој двофакторски еИД“ („Мој 2ФА еИД“) које кориснику омогућава двофакторску аутентикацију за приступ услугама и системима електронске управе.

## 8.3 Суспензија, опозив и поновна активација

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ може се суспендовати, као и опозвати.

Пружалац услуге са своје стране предузима све мере у циљу спречавања неовлашћене суспензије, опозива или поновне активације.

### **8.3.1 Суспензија**

Суспензију средства „Мој еИД“ може затражити сам корисник, овлашћено лице пружаоца услуге, орган надлежан за заштиту података, суд, тужилаштва, институције које врше криминалне истраге, или било која поуздајућа страна у случају сумње у идентитет лица или злоупотребу средства (непоштовање Општих услова).

#### **8.3.1.1 Суспензија у случају три узастопна покушаја пријаве неисправном лозинком**

У случају три (3) узастопна покушаја аутентикације на Порталу еИД коришћењем неисправне лозинке, издато средство „Мој еИД“ ће се аутоматску суспендовати и аутентикација корисничким именом и лозинком корисника на Порталу еИД неће бити могућа.

#### **8.3.1.2 Суспензија у случају непоштовања Општих услова**

У случају да се корисник не придржава Општих услова пружања услуге електронске идентификације, пружалац услуге може суспендовати кориснички налог, укључујући и издато средство „Мој еИД“, на период од 90 дана. У том периоду корисник неће моћи да приступи Порталу еИД ниједним средством електронске идентификације који садржи његов ЈМБГ односно ЕБС, укључујући и „Мој еИД“.

У случају доказаног грубог непоштовања Општих услова и злоупотребе средства „Мој еИД“ од стране корисника, средство „Мој еИД“ се може суспендовати и на дужи период који одређује пружалац услуге.

### **8.3.2 Опозив**

Корисник може затражити опозив свог средства „Мој еИД“ због сумње на неовлашћену употребу или из других разлога, обавештавањем пружаоца услуге и подношењем захтева за опозив путем контакт форме Портала еИД доступне на интернет адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>. Моменат потврде пријема захтева сматра се моментом опозива средства „Мој еИД“.

Средство електронске идентификације „Мој еИД“ се може опозвати и на захтев овлашћеног лица пружаоца услуге, органа надлежног за заштиту података, суда, тужилаштва, институције која врши криминалне истраге, или било које поуздајуће стране, у случају сумње у идентитет лица.

Корисник чије је средство „Мој еИД“ опозвано, не може опозвано средство надаље користити за аутентикацију на Порталу еИД.

### **8.3.3 Поновна активација**

#### **8.3.3.1 Поновна активација средства „Мој еИД“ суспендованог због покушаја пријаве неисправном лозинком**

За поновну активацију средства „Мој еИД“ које је суспендовано због три узастопна покушаја пријаве уносом неисправне лозинке, потребно је поднети захтев за поновну активацију путем контакт форме Портала еИД доступне на интернет адреси <https://eid.gov.rs/kontakt>.

У процедури поновне активације потребно је омогућити поновну проверу идентитета корисника достављањем пружаоцу услуге на увид очитане, фотографисане или скениране копије важеће личне карте, личне карте странца или путне исправе.

Поновна активација средства „Мој еИД“ у случају суспензије због три узастопна покушаја пријаве неисправном лозинком може се извршити и аутентикацијом квалификованим електронским сертификатом и променом лозинке путем корисничког налога на Порталу еИД.

#### 8.3.3.2 Поновна активација средства „Мој еИД“ суспендованог због непоштовања Општих услова

Поновна активација средства „Мој еИД“ које је суспендовано услед непоштовања Општих услова пружања услуге електронске идентификације, врши се аутоматски истеком рока суспензије у трајању од 90 дана.

#### 8.3.3.3 Поновна активација опозваног средства „Мој еИД“

Опозвано средство електронске идентификације није могуће реактивирати, али корисник опозваног средства може у сваком тренутку поново покренути поступак за издавање средства електронске идентификације „Мој еИД“ у складу са процедурама издавања средства „Мој еИД“ које су описане у овом документу.

## 9. Заштита података о личности

Прикупљање, обрада и коришћење података о личности врши се у складу са Законом о заштити података о личности и у циљу пружања услуге електронске идентификације и шеме електронске идентификације „Мој еИД“.

Средство „Мој еИД“ се издаје искључиво лицу које је упознато и сагласно са Општим условима пружањем услуге електронске идентификације и шеме „Мој еИД“ и Политиком приватности и које је потврдило своју сагласност за обраду података о личности.

Прихватањем Општих услова и Политике приватности корисник потврђује своју сагласност да пружалац услуге у циљу пружања услуге електронске идентификације кориснику **води евиденцију о кориснику и коришћењу средства „Мој еИД“**. Скуп личних података корисника који се прикупљају може обухватити:

- име,
- презиме,
- јединствени матични број грађана (ЈМБГ) или евиденцијски број странаца (ЕБС),
- адресу електронске поште,
- места пребивалишта (опционо, у случају да се корисник тако изјасни)
- историју затражених и поуздајућим странама односно услугама послатих података о кориснику, укључујући податке о нивоу поузданости средства којим се корисник аутентиковао.

**Пружалац услуге прослеђује скуп података о кориснику поуздајућој страни.** Скуп података може обухватити име и презиме, ЈМБГ односно ЕБС, адресу електронске поште, и ниво поузданости средства електронске идентификације којим се корисник аутентиковао на Порталу еИД.

Пружалац услуге гарантује кориснику да ће се његови лични подаци користити у складу са прописима из области заштите података о личности, и да интегритет и поверљивост личних података ни на који начин неће бити угрожени.

Пружаоцу услуге и поуздајућој страни није позната лозинка корисника. Лозинка корисника се не чува у читљивом тексту, већ се обрађује криптографском методом и позната је искључиво кориснику.

У смислу одредби из области заштите података о личности, руковалац обраде података о личности и обрађивач је пружалац услуге - Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Немањина 11, 11000 Београд, контакт телефон +381 11 7358-400, адреса електронске поште kancelarija@ite.gov.rs. Контакт подаци службеника за заштиту личних података менаџера обраде су: nenad.vukicevic@ite.gov.rs.

Корисник чији су подаци о личности предмет обраде, има право да захтева приступ, исправку, брисање, преносивост и ограничење обраде и да поднесе приговор на обраду личних података који се односе на њега, ако су за то испуњени услови прописани законом из области заштите личних података.